

發展殘障服務處 (DDD)手冊 個人服務提供者



Washington State
Department of Social
& Health Services

ADSA Aging & Disability
Services Administration

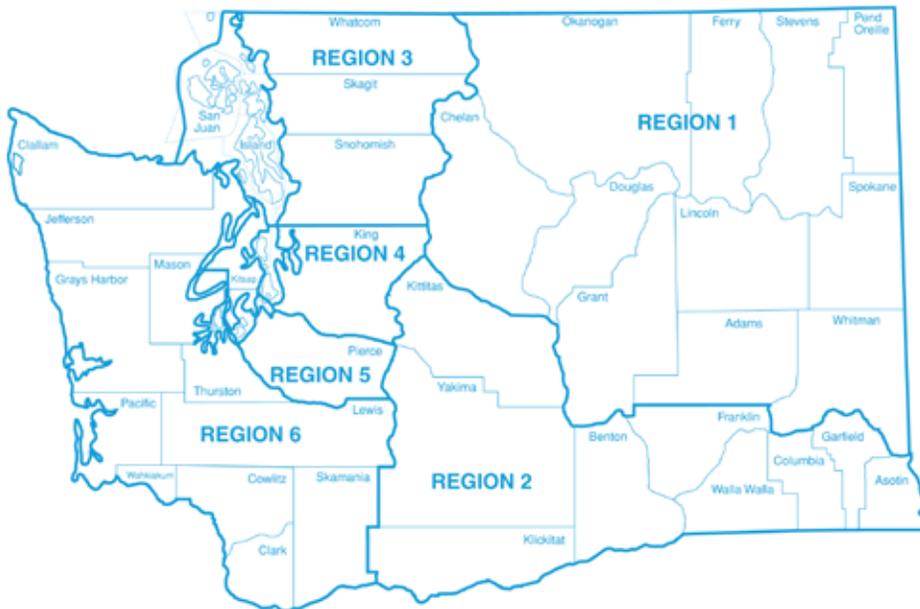
Division of Developmental Disabilities

情況簡介

本手冊含有與發展殘障服務處(DDD)簽約合作的個人服務提供者須知資訊。本手冊應與《個人服務提供者僱員參考指南》(社會福利服務部(DSHS)出版物# 22-221)共同使用。

請仔細閱讀此資訊，並妥善保存以便今後參考。如果您有任何疑問，請聯絡您所在地區的發展殘障服務處(DDD)辦事處。

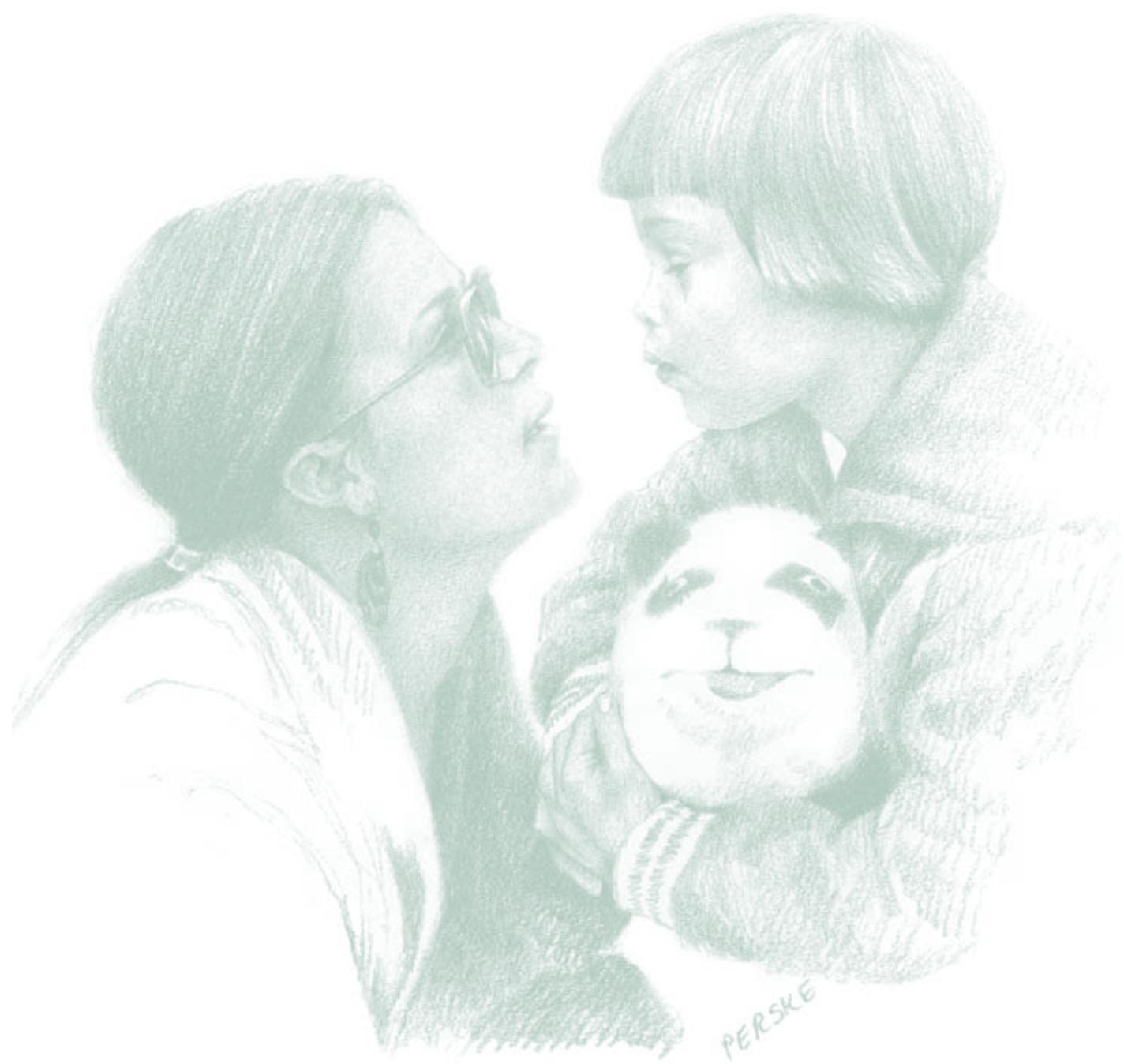
- DDD地區1
Spokane:..... 1-800-462-0624
- DDD地區2
Yakima: 1-800-822-7840
- DDD地區3
Everett:..... 1-800-788-2053
- DDD地區4
Seattle:..... 1-800-314-3296
- DDD地區5
Tacoma:..... 1-800-248-0949
- DDD地區6
Olympia: 1-800-339-8227



目錄

發展殘障服務處(DDD)使命宣言	1
個人服務提供者資格條件	2
看護者應承擔之責任	3
舉報虐待/忽視贍養的涉嫌案	3
尊重接受服務者及其家屬	4
正面的行為支持措施	5
全面衛生防護措施	7
服務計畫	7





發展殘障服務處(DDD)使命宣言

發展殘障服務處(DDD)的使命是，竭力提供出色的幫助與服務，使有資格享受服務者的生活得到積極改善。這些幫助與服務將：

- 以接受服務者及其家庭為主；
- 穩定且靈活；
- 使接受服務者及其家庭感到滿意；並且
- 能滿足個人需求。

在提供幫助與服務時，保證有關人士獲得必要資訊以對服務選擇作出決定，並提供獲得成功的最佳機會。

以下核心價值觀念指導我們完成本部門的使命：

個人價值與發展

在服務過程中使接受服務者保持個人尊嚴，對其個人特點予以尊重，並且幫助他們獲得以下這些體驗：從他們與家庭和朋友的關係中獲益；個人意識潛能與選擇權；個人價值，自我肯定以及他人給予的肯定；對周圍環境事物與人的適應能力；從事日常活動及實現個人目標的能力；以及安康無恙。

服務的連續與協調性

服務方式靈活，從而能使接受服務者儘量留在自己家中或社區內居住。

社區參與及合作關係

服務與支持將促進接受服務者、其家長、服務提供者、權益維護人、地方政府、市民以及商界的參與及合作。

尊重僱員

將僱員視為本部門最寶貴的資源。

服務水準與工作責任制

在有效及審慎使用資源方面，發展殘障服務處(DDD)對公眾負有責任。發展殘障服務處(DDD)將對其計畫和服務定期進行覆審、評估與調整。

禁止歧視政策

發展殘障服務處(DDD)禁止在其計畫加入以及提供服務、治療或就業機會方面以性別、種族、膚色、宗教、原國籍、年齡、殘障或性傾向/直覺性傾向為由，而對任何人進行歧視。

個人服務提供者資格條件

您與發展殘障服務處(DDD)簽約提供以下個人服務提供者服務之一時，即成為「個人服務提供者」：

- 醫療輔助方案的個人看護服務(MPC)；
- 另選安置個人看護服務(WPC)；或者
- 替代看護服務。

個人服務提供者並非社會福利服務部(DSHS)的僱員。您受僱於您為其提供看護服務的人士或者其家屬（若接受服務者為年齡不滿18歲的兒童）。享受發展殘障服務處(DDD)服務的人士及（或）其家屬有權僱用、監督和解僱服務提供者。服務提供者的工作既艱鉅，又能使人感到滿意。您將協助您的僱用者（即患有發展殘障者）完成許多日常料理工作。這是一項重要職責。

您必須具有下列技能與能力：

- 理解接受服務者的個人支持計畫；
- 按照其個人支持計畫內容提供相關服務；
- 理解與看護服務相關的特定方法說明與指示。
- 能發現問題並採取必要措施；
- 能應對緊急情況，而不需要他人直接監督；
- 明白您的僱用者想讓您如何提供服務；
- 獨立工作；並且
- 為人可靠並負責任。

禁止您：

- 從僱用者或其家屬那裡接受禮物、錢款或貸款。
- 對發展殘障服務處(DDD)向您支付報酬的服務工時收取額外補償。
- 從您的僱用者那裡購買任何物品。
- 向您的僱用者出售任何物品。
- 未經您的僱用者或其家屬特別許可而擅自透露相關他們的資訊。您的僱用者或其家屬向您提供的任何情況均屬保密資訊，而且絕對不可以向他人透露。
- 在您家裡提供服務，除非計畫規定允許這樣做而且發展殘障服務處(DDD)已在當事人的支持計畫中特別批准這樣做。
- 從事須由持照專業醫護人員（例如，註冊護士(RN)或持照職業操作護士(LPN)）承擔的工作。當然，與接受服務者有親屬關係的服務提供者與其「僱用者/家庭成員」之間有一種不同的聯繫，並獲准從事通常須由持照醫護人員從事的護理。
- 已經開始為您的僱用者提供服務，但尚未審閱僱用者的安全撤離計畫，沒有緊急情況聯絡人資訊清單，而且沒有經過簽署的允許接受緊急治療之授權書。

看護者應承擔之責任

- **遺棄：**本州法律把遺棄受贍養者的行為定為犯罪行為。「遺棄」意指使受贍養者被棄並使其處於一種無法或無能力獲得任何基本生活必需品的境地。如果您希望辭職或終止這一工作，您必須至少提前兩(2)週以書面形式通知您的僱用者、其法律代表以及發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員。將要求您繼續工作，直至終止日期為止。
- **服務範圍：**您必須履行合約條款，並祇可提供本州法律所允許的服務項目。須由持照專業醫護人員提供的服務不在個人服務提供者合約的補償範圍內。此項規定有兩種例外：
 - 親屬服務提供者能合法提供個人支持計畫中列明的保健或醫療護理；並且
 - 有能力自我指導其保健護理服務的人士可以選擇培訓和指導他們的個人服務提供者從事任何醫療護理。如果您同意從事此類服務，則必須遵循接受服務者的個人支持計畫。如果「自我指導看護服務」或特定保健護理服務並未列入個人支持計畫，請通知發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員。
- 僅在下列前提下，接受服務者或其家屬才可請您履行附加職責：
 - 您同意這樣做；並且
 - 不在由州府付費的服務時間內履行附加職責。
- 如果為接受服務者提供運送服務是您的工作職責之一而且是由個人支持計畫指派給您的工作，則您必須有一份目前有效的駕駛執照以及汽車保險。如果您不能提供運送服務，請告知您的僱用者以及發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員。
- 禁止以口頭、身心、經濟或性方式對任何兒童或孱弱無助的成人進行虐待、剝削或忽視其贍養。
- 如果您對自己的工作職責有任何疑問或顧慮，請聯絡發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員。

舉報虐待或忽視贍養的涉嫌案

作為簽約的服務提供者，法律要求您必須向當地的兒童保護服務處(CPS)或成人保護服務處(APS)舉報任何虐待或涉嫌虐待/忽視贍養的行為。當地機構的電話號碼列於電話簿中華盛頓州政府機構電話號碼頁中。您也可以打電話舉報，請撥1-866-ENDHARM。

尊重接受服務者及其家庭

- 須對接受服務者及其家庭給予尊重。尊重他們的選擇及生活經歷。
- 傾聽接受服務者及其家屬講述的情況。這要求您注意傾聽、提出問題，並觀察講話者的體態語。對於講述者的顧慮給予認真對待。
- 提供適合年齡特點的選擇。對於無法直接表達自己願望的接受服務者，這一點尤其重要。有時候，回答限定答案選擇的問題要比回答不限定答案的開放式問題更容易一些。例如，回答「你想去Applebee's還是McDonald's？」這一問題要比回答「你想去哪裡吃晚飯？」更容易一些。
- 靈活安排。個人服務提供者應調整其時間安排，以適應接受服務者的需求，而不應反而行之。應允許接受服務者安排他們自己的時程表。
- 接受服務者有權保護其個人隱私。每次進入他們的房間之前都應先敲門。然後等待回應。接受服務者有時會需要個人時間或者與朋友單獨相處的時間，應顧及這一點。
- 應意識到，接受服務者及其家屬對某些問題會有不同的看法。您對某一問題的顧慮（例如衛生問題）可能不會使他們感到關注。對問題的看法多種多樣，都是可以接受的。
- 如果接受服務者或其家屬想讓您做某件事，而您不能這樣做，則應坦率講明原因。例如，在回答時說「這樣做會使我感到不安」要比「這樣做不對」聽起來更恰當。
- 向某人講明行為的後果要比告訴此人應如何做效果更好。提出勸告的方式應適合對方的年齡特點，同時應尊重接受服務者及其家屬的看法和生活經歷。
- 幽默感會有助益。雙方之間的幽默感有助於我們處理工作過程中可能會出現的令人尷尬的窘境，在雙方相處默契的情形下，幽默感也有助益。
- 與接受服務者及其家屬之間建立信任感。言行一致，值得信賴。相信接受服務者及其家屬所作的決定符合他們的最佳利益。



正面的行為支持措施

正面的行為支持是一種方法，用於處理反逆行為問題。這一方法著重於改變周圍環境、人際關係因素以及當事人的技能，以便當事人能使自己的需求得到滿足，而不必訴諸反逆行為或問題行為。

正面的行為支持以尊重、尊嚴及個人選擇為依據原則。這有助於透過有效途徑使當事人以適當表達方式來使個人需求得到滿足。方法是，為當事人提供機會和幫助，使其：

- 學會如何作出選擇並發揮個人意識潛能；
- 料理日常活動，追求個人目標，並獲得良好的醫療保健服務；
- 建立並保持重要的友誼和關係；並且
- 參加適合年齡特點的廣泛活動。此類活動應為當事人喜愛的活動，並能促進自我肯定以及他人給予的肯定。內容包括工作、消遣、社會交往及個人愛好。

看護者在一個充滿支持的環境中採用前瞻方式預先計劃安排，以滿足接受服務者的需求。這樣做可防止接受服務者為了獲得回應而訴諸反逆行為。例如，如果您知道哪些因素會引發不當行為，便可以減少此類引發因素。增加選擇機會可增加接受服務者對周圍環境的掌控，從而有可能減少把反逆行為當作控制手段的情況發生。

除了促使接受服務者參與意見外，向其家屬或固定看護人瞭解情況也有助於您瞭解接受服務者的日常活動、喜歡及不喜歡的事物，及其需求。接受服務者的家屬或固定看護人能為您示範與接受服務者交談溝通或合作的最佳方式。

無論何時都應首先採用鼓勵和其他的積極方式來促使對方給予合作。下面介紹一些建議您採用的干預措施：

- 提示：口頭與動作提示、手勢以及身體和行動輔助。
- 簡單糾正：向對方講明其行事方法不對，並告訴對方如何以正確方法做這件事。簡單糾正須以正面方式進行。
- 如果情況允許並且安全的話，則不要理睬不當行為。
- 提供或建議不同選擇，並就不同選擇以及行為後果加以討論。
- 鼓勵對方透過觀察來學習。

如果爭取對方合作的全部努力均不成功，而且您無法完成或繼續進行當時的工作，則應停止當時的工作並將注意力集中在接受服務者身上。設法在其他時間或另一天完成尚未完成的事情。絕對不可以採用強迫方法讓任何人做其不願意做的事情，但您有責任設法防止接受服務者進行自我傷害、對他人進行傷害或者破壞財產。

允許採取保護措施來進行干預或者防止以下行為：會對接受服務者本人、其他人或財產造成危險或者傷害或損害的行為，或者將對其他人造成嚴重的情感或心理壓力的行為。下面介紹一些建議您採用的干預措施：

- 以身體阻擋對方的不當行為，但不束縛對方。
- 要求對方離開某個地方，但不採用身體脅迫或強迫方式。
- 採用身體束縛及移動對方身體的方式要求其離開某個地方。
- 使用門和（或）窗戶的警報器（應由家長或監護人決定；並有某些特定的適用要求）。
- 制止對方進入某個地方。
- 移除用於自我傷害或傷害他人的個人物品。
- 嚴密監督。

如果上述所有措施均不成功，而且接受服務者、您本人、其他人或者財產受到直接威脅，則應打911緊急電話請求幫助。

在處理反逆行為時，發展殘障服務處(DDD)的個人服務提供者禁止在任何情形下採用某些行為管束或管控方式。**禁止採用下列方式：**

- 任何類型的體罰或身體處罰；
- 對身體任何部位採用電擊；
- 將受管束者單獨鎖在屋間內；
- 身體束縛或使用器械束縛；
- 不良刺激：這包括使用任何會使人感到不快的刺激物（例如噴向臉部的水霧、口內令人不快的怪味道）；
- 移除、扣留或拿走受管束者先前掙取的錢、代幣，或者取消、暫停或撤銷其先前獲得的得分或活動；
- 要求管束者重新掙取錢或先前已經購置的物品；而且
- 對食物進行扣留或改動，並以此作為行為後果。

事故報告

對於嚴重事故，例如人身攻擊、須加以治療的傷症、流浪在外或逃逸，或者情節嚴重的財產破壞等，均須及時向當事人的家屬或看護人報告，並隨後向發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員報告。

作為居家服務提供者，您在接受服務者家中看到的某些情況可能會引起您的關注。如果您認為接受服務者的生活中可能存在受虐待或忽視贍養的情況，則您**必須**報告使您感到關注的情況。應立即打電話給兒童或成人保護服務處，然後聯絡發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員。

如果您認為自己需要協助才能更有效地管束接受服務者的行為，請打電話向發展殘障服務處請求幫助。

全面衛生防護措施

- 接觸血液和（或）帶血的體液時應帶手套。
- 若有傷口、潰瘍或皮膚外露創面裂口，應使用創可貼或繃帶包紮和覆蓋。
- 清潔受尿液、糞便、嘔吐物、陰道液或精液之類體液污染的物品時，應帶手套。
- 若使用非用後棄置的橡膠手套，則一定要檢查手套是否完好（即無橡膠面剝落、破裂或孔洞等）。
- 若體液有可能飛濺，則應穿圍裙或罩衫。
- 清除物體表面上的體液時，應使用肥皂和水或家用清潔劑清洗，然後用一大湯匙漂白液加一夸脫水配成的溶液進行消毒。不必對衣物或布製品進行消毒，因為正常的洗滌足以起到消毒作用。
- 將用過的全部廢液倒入便池，然後放水沖洗便池。
- 固體排泄物必須用塑料袋嚴密封好。
- 切勿共用或者讓您所看護的人共用牙膏、餐具、牙刷、梳子、杯子或玻璃杯、帽子、手帕、滴眼液和剃刀等。

關於一般疾病的幾點建議

- 告訴患病者在咳嗽或打噴嚏時要掩口，並應經常洗手。讓患病者使用用後可以立即丟棄在垃圾桶內的紙巾及紙杯。對可能已沾染體液的玩具、水盆、餐具、設備或傢俱加以清洗和消毒。
- 請家屬讓患病者待在家中，直至其病癒。
- 鼓勵接受服務者的每一位家庭成員及時完成所有疫苗接種。

若需更多份健康資訊手冊，可向發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員索取；也可從華盛頓州衛生廳的網站上下載，網址是<http://www.doh.wa.gov/>。

支持計畫

發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員將為您提供相關您的僱用者（即患有發展殘障者）的資訊。您所獲得的資訊量及資訊類型將取決於接受服務者的狀況及其所接受的服務。接受服務者的家屬永遠是最好的資訊來源，但個案資源管理員必須為您提供所需的資訊，以便您從事支持計畫中為您指定的工作。

您將收到一份接受服務者的支持服務計畫副本。此項計畫將說明要求您為您的僱用者提供哪些服務。在開始為接受服務者服務後，您可能會發現一些其他不同的健康與安全問題，而支持計畫中並未明確說明這些問題。請與發展殘障服務處(DDD)的個案資源管理員討論此類問題。

如果您需要幫助或有任何疑問，請打電話聯絡您所在地區的發展殘障服務處(DDD)個案資源管理員：

地區1：1-800-462-0624
地區2：1-800-822-7840
地區3：1-800-788-2053
地區4：1-800-314-3296
地區5：1-800-248-0949
地區6：1-800-339-8227

您可在發展殘障服務處(DDD)的網站上查詢相關發展殘障服務處(DDD)的更多資訊，網址是<http://www1.dshs.wa.gov/ddd/index.shtml>

- 如果需閱覽相關正面的行為支持、看護服務和涉及發展殘障其他主題的培訓機會，請點按主頁上的「活動與培訓」(“Events and Training”)按鈕，或者瀏覽下面的網站：<http://www1.dshs.wa.gov/ddd/calendar.shtm>。
- 若需查找關於發展殘障和其他相關論題的資訊，請點按主頁上的「資源鏈接」(“Resource Links”)按鈕，或者瀏覽下面的網站：<http://www1.dshs.wa.gov/ddd/links.shtml>。



ADSA Aging & Disability
Services Administration

Division of Developmental Disabilities

www.adsa.dshs.wa.gov

DSHS 22-334 CH (Rev. 3/07)